

### Informe diario de la ICII. Día 3 - miércoles.

Las **soluciones integradas para la gestión de riesgos** fueron el primer tema a debatir cuando se inició el Día Tres de la ICII Digital. En la reunión, organizada por el **Programa Impact Insurance de la OIT**, se abordaron los estudios provenientes de Filipinas India y Kenia.

El moderador **Aparna Dalal, Senior Technical Officer** en la OIT destacó la necesidad de diferentes productos para los distintos riesgos: éstos no tienen que ser necesariamente productos de seguros. Los ahorros son una forma económica y versátil para generar un margen, pero son más apropiados para afrontar gastos esperados o planeados. El seguro se presta más para pérdidas elevadas e imprevistas, a la vez que los préstamos también pueden ser utilizados para llenar el «vacío», siempre y cuando el hogar disponga de capacidad de reembolso. El seguro debería estar integrado en un paquete más amplio para la gestión de riesgos y las soluciones de transferencia.

**Floriano Hilot, CEO de Oro Integrated Cooperative**, presentó dos productos: Safe Plus, un concepto para clientes con ingresos bajos que les permite ahorrar para afrontar los gastos de escuela de sus hijos y que incluye un seguro de vida integrado gratuito; por otro lado está el plan ahorro para salud y desastres que incluye un seguro gratuito contra calamidades y también alienta a los clientes a que ahorren para casos de emergencia. El lanzamiento de ambos productos se realizó tan sólo una semana antes del confinamiento por el COVID, pero los primeros datos obtenidos son alentadores.

**Dvara KGFS** en la India utiliza un marco basado en cuatro pilares para ayudar a personas con ingresos bajos a gestionar riesgos: planear, crecer, proteger y diversificar. **Nikhil AC, Jefe de Productos de Responsabilidad** explicó que la mayoría de las personas de zonas rurales carecen de ahorros y sus ingresos son erráticos, y que suelen recurrir a préstamos como ayuda para afrontar una crisis. «Nos preguntamos por qué no pueden ahorrar aunque sea un poco. Sabemos que les es imposible ahorrar de una forma consistente, pero también es cierto que les queda un sobrante de sus ingresos». Dvara KGFS utiliza un algoritmo sofisticado que contempla las necesidades y las aspiraciones de los clientes de crear una estrategia integral de gestión patrimonial que, entre otras cosas, incluya la concentración y la volatilidad de los ingresos, los excedentes de los hogares, los activos líquidos y el historial crediticio.

Según explica **Sicco van Gelder, Director de Demandside Financing en la PharmAccess Foundation**, los ahorros digitales aumentan el acceso a servicios de salud y la tecnología móvil simplifica las comunicaciones y, dado que actualmente el 90 por ciento de los africanos dispone de un teléfono móvil, incluso los más vulnerables ya son directamente accesibles. En Kenia, está el sistema M-TIBA mobile health exchange que, por ejemplo, permite a las personas comunicarse con las clínicas a través sus carteras móviles de salud. Con M-TIBA, los consumidores han podido avanzar desde el pago sencillo en efectivo a un amplio espectro de soluciones del seguro.

En la siguiente reunión se planteó la pregunta sobre **cómo la digitalización puede impulsar el crecimiento del mercado**. Organizado por **GIZ** y moderado por **Hui Lin Chiew, un Asesor en a2ij**, el debate se concentró en determinar si el COVID-19 ha dado un impulso a que los reguladores permitieran más innovación. «La pandemia nos hace cuestionar la idoneidad de la digitalización para todo el mundo y, a la vez, evidencia la urgente necesidad de su implantación», dijo ella.

**Wolfgang Buecker, Jefe de Financial Sector Development en GIZ** señala que los servicios financieros digitales apoyan de forma consistente el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) de las Naciones Unidas. Las asociaciones público-privadas (APP) juegan un papel clave para que la tecnología digital consiga revolucionar la provisión de seguros, pero la mezcla de los grupos interesados es un desafío para los reguladores. En vista del número tan elevado de actores innovadores del sector privado que ofrecen nuevos productos y tecnologías al mercado, es esencial obtener una aprobación oportuna. Wolfgang tomó como ejemplo la APP de

GIZ con Allianz en Marruecos y Ghana para implantar una gestión integrada de los riesgos climáticos para las pequeñas y medianas empresas (PYME).

**Andrea Camargo, Asesora de Risk Financing en Inspowering** compartió los resultados de un estudio que analiza el impago de la regulación en el seguro móvil en Egipto, Marruecos y Ghana. Es cierto que la regulación es importante, pero el éxito depende de otros factores que, entre otras cosas, incluyen la infraestructura de pago digital, la educación del consumidor, los proveedores innovadores, los consumidores capacitados a nivel digital y las estrategias primordiales para la inclusión financiera. Sin embargo, los supervisores se ven enfrentados a una serie de desafíos, los cuales incluyen la evaluación del valor de los productos del seguro móvil, la protección de los consumidores y las asociaciones, mientras que los actores industriales requieren inversión, espacio para innovaciones, nuevas asociaciones y un «enorme esfuerzo por aprender».

Este año aparecieron cuatro tendencias de digitalización, según **Mathilda Ström, Deputy CEO de BIMA**. Algunas de ellas se vieron aceleradas por la pandemia. Mayor uso de los canales de suscripción digital, incluyendo las apps para «ride-hailing» y las carteras móviles; mayor uso de los canales de medios digitales, tales como Whatsapp y Facebook en Asia para participar en los procesos de siniestros de las aseguradoras; márketing digital e «influencers» en lugar de agentes de venta con contacto personal; y nuevos canales y plataformas como, por ejemplo, Grab que vende seguros. Sin embargo, algunas regulaciones (por ejemplo, de las firmas digitales) todavía parecen ser de los años ochenta, lo que hace difícil operar a escala.

En Ghana, según **Kofi Andoh, Comisariado Adjunto del Seguro en National Insurance Commission (NIC)** de este país, los reguladores aceptan la innovación y superan las barreras. Por ello, Ghana tiene un mercado floreciente de seguros móviles sin que haya limitación alguna para elegir la parte de la cadena de valor que puede ser digitalizada. «Nosotros no dictamos lo que puede hacer o no, desde el proceso de integración hasta la gestión de siniestros», explica Kofi. «No pararemos hasta que estemos satisfechos con las medidas adecuadas para mitigar los riesgos». Es un pequeño milagro que el 65 por ciento del seguro inclusivo en Ghana se venda por teléfono móvil.

Marruecos afronta diversos desafíos, según **Mohamed Feriss, Jefe de Departamento en la entidad reguladora nacional de seguros ACAPS**. La red de telefonía móvil no cubre todo el país y los intermediadores utilizan medios digitales para la banca pero no para el seguro, y muchos marroquíes sienten temor ante la tecnología digital. Sin embargo, la legislación marroquí reconoce la equivalencia entre documentos de papel y electrónicos y permite el uso de firmas electrónicas. Los operadores que quieran digitalizar la venta de seguros requieren que se les autorice el proceso con anterioridad al lanzamiento. En caso de que fuera necesario, la autoridad colaborará con la aseguradora para mejorar el producto antes de que sea lanzado.

Las estrategias nacionales financieras de inclusión son esenciales para apoyar el desarrollo del seguro inclusivo, pero las experiencias ganadas son muy variadas. La próxima sesión tuvo como objetivo compartir algunas **lecciones aprendidas del desarrollo de estrategias nacionales**. Fue presentada por **Lemmy Manje, Fundador y CEO de FinProbit Solutions** en Zambia. Para describir el escenario, hizo una serie de observaciones: en la mayoría de los países en desarrollo, los mercados de seguros no son, por su naturaleza, inclusivos; las estrategias nacionales pueden estimular la inclusión e impulsar el crecimiento de los seguros; deben participar múltiples partes interesadas; los reguladores juegan un papel doble tanto en la supervisión como en el desarrollo del mercado; los diagnósticos de mercado y regulatorios son inversiones útiles; y el diálogo entre los actores en el mercado y los reguladores es esencial para un entorno propicio.

La sesión comenzó con una nota optimista; el 86 por ciento de los encuestados estuvieron de acuerdo en que las aseguradoras pueden atender a poblaciones de bajos ingresos y aún así obtener ganancias para sus accionistas. Por otro lado, ¡el 27 por ciento cree que las aseguradoras evitan invertir en seguros inclusivos porque no están convencidas de este tipo de negocio! El 40 por ciento cree que el mayor desafío es lograr que los clientes comprendan y aprecien los seguros.

**Dante Portula, Asesor Senior de GIZ Philippines**, dijo que, si bien los bancos son el principal distribuidor en Las Filipinas, su número se está reduciendo, especialmente en las zonas rurales. Excepcionalmente, las casas de empeño también actúan como distribuidores. Las mutualidades tienen una participación del 57 por ciento en el mercado de microseguros, con más de 45 millones de clientes a fines de 2019. El gobierno ha sentado las bases para el desarrollo del mercado, creando una estrategia nacional y un marco regulatorio que define claramente los sectores objetivo de los microseguros y las funciones de los diversos actores. Otros factores de éxito incluyen el liderazgo regulatorio, la proporcionalidad de las regulaciones, un enfoque de múltiples partes interesadas y el apoyo administrativo.

**Kemibaro Omuteku, Jefe del Departamento de Seguro del Financial Sector Deepening Trust (FSDT) de Tansanía**, dijo que su objetivo era que en 2030 el 50 por ciento de la población adulta tenga al menos un producto de seguro. Para lograrlo, la creación de capacidad, la asistencia técnica y el apoyo por parte del regulador son la clave, al igual que el diálogo continuo entre los sectores público y privado. Sin embargo, Tanzania sigue siendo un entorno desafiante: los actores deben poder adaptarse, ser ágiles y pacientes porque los microseguros son un esfuerzo a medio y largo plazo. Las lecciones clave incluyen capacitación en KPI (indicadores claves de rendimiento) para ayudar a comprender mejor de dónde proviene el mercado, hacia dónde se dirige y si se está volviendo más responsable; utilizar estudios de caso para documentar historias de éxito; y recordar siempre que el cliente debe ser el beneficiario final.

También Perú es un mercado desafiante, comentó **Eduardo Morón, Presidente de APESG**. La penetración de los seguros es inferior al dos por ciento, mientras que las actividades bancarias, la toma de préstamos y los servicios de pago móvil muestran una brecha de género significativa. El camino de la regulación tampoco ha sido fácil, dijo. «Ha sido no lineal, con muchas interrupciones y muchos cambios de opinión del Gobierno central. En 2011 lanzaron una cruzada nacional por la inclusión financiera, pero luego se olvidaron inmediatamente de ella». Una regulación especial respecto a los microseguros limitó las primas y la cobertura, solo para ser eliminada dos años después. ¿Las principales conclusiones de Eduardo? «Tenemos que trabajar mucho más en cómo medir el éxito» dijo. «De lo contrario, no se sabe adónde apuntar. Si no se tiene esas métricas, es difícil decir si tu país está haciendo un buen trabajo respecto al microseguro.»

La última parte del día, presentada por **MCII**, se concentró en aprovechar el seguro soberano para construir escala. Los moderadores **Elizabeth Emanuel** y **Jennifer Phillips** rogaron a cada participante que resumiera, en dos palabras, el impacto de COVID-19 para su respectivo mercado. **Isaac Anthony, CEO de CCRIF** dijo que está “sobreviviendo bien”; para **Matthew Branford, Acting Accountant General del Gobierno de Santa Lucia** ha sido “desafiante pero con optimismo”; **Dean Romany, Presidente de Guardian General Insurance Limited en Trinidad y Tobago** «se adaptó rápidamente»; y **Dirk Kohler, Insurance Advisor de MCII**, se prepara para una evolución “a largo plazo».

CCRIF ofrece **COAST**, un producto independiente con características de microseguro y una póliza de protección de los medios de vida en cooperación con el proyecto **Climate Risk Adaptation and Insurance in the Caribbean** (CRAIC). Aprovechando su ventaja competitiva para lograr escala, el programa ha pagado un total de US\$ 163 millones, todo dentro de 14 días después de un evento NatCat. Los modelos se revisan continuamente, incorporando nuevos datos a medida que surgen, permitiendo a CCRIF ofrecer productos que no están disponibles en el mercado de seguros tradicional. El hecho de que la gente comprende ahora mejor el papel de los seguros que hace diez años también ayuda a aprovechar la escala.

**Dean Romany** presentó COAST, la primera excursión de Guardian en seguros paramétricos; se trata de una cooperación con CCRIF para ofrecer microseguros a pequeños pescadores. «Una vez se cumplan los parámetros, se paga el seguro,» explicó. «No se pregunta nada, no hay exclusiones ni condiciones de póliza. Es fácil, y la idea de apoyo y una liquidación de siniestros sin negociar trae confianza a la industria aseguradora.»

**Isaac Anthony** estuvo entusiasmado por el grado de inclusión de COAST - aparte de pescadores, miles de mujeres que trabajan en la elaboración y los mercados de pescado también están cubiertas. La industria pesquera del Caribe emplea a unas 300.000 personas, que son particularmente vulnerables a los ciclones tropicales. «COAST es algo único, porque el tomador del seguro es el Gobierno, pero los beneficios van a los pescadores,» dijo.

Sin embargo, **Dirk Kohler** hizo hincapié en algunos retos para poner en marcha a CRAIC, inclusive el alcance y un entorno regulatorio difícil. A los agricultores les resultó difícil entender que no es un seguro de cosechas, es un tipo de seguro de interrupción del negocio.

Después de que Santa Lucía fuera azotada por el huracán Matthew en 2016, el gobierno recibió un pago de US\$ 3 millones de dólares de su cobertura de seguro paramétrico. **Matthew Branford** explicó las ventajas: el seguro permite ganar tiempo, se suma a otras estrategias de gestión de riesgos de catástrofes, alivia las presiones sociales inmediatas y significa que se pueden iniciar las medidas de recuperación enseguida. A largo plazo, el seguro climático alivia la carga financiera del Gobierno. No sería prudente que un Gobierno intentara auto-asegurarse contra el riesgo climático, dijo. «El cambio climático no está ligado a ninguna temporada. Es un riesgo durante todo el año».